
La démarche qualité dans le secteur des Services À la Personne (SAP)

INFORMATIONS :

Public :

Encadrement et responsable de secteur

Si non spécifié, pas de prérequis

Durée : 14h

Intervenant :

Responsable qualité

CONTEXTE :

Ce programme s'adresse aux établissements des services à la personne qui souhaitent mettre en oeuvre et améliorer leur démarche qualité. Les organismes qui souhaitent accéder à la certification de service peuvent y trouver des moyens de s'y préparer. Les organismes déjà certifiés trouveront des compléments utiles en termes de méthode et d'outils.

LE + DE LA FORMATION

Une démarche pragmatique, permettant aux participants de s'approprier une méthodologie et de définir un plan d'actions facilitant la mise en oeuvre de la démarche qualité dans l'établissement.

OBJECTIFS :

La démarche qualité dans le secteur des Services À la Personne (SAP)

- ~~Rappeler les fondements, objectifs et enjeux de la démarche qualité dans les services à la Personne~~
- Rappeler les obligations réglementaires
- Définir les différentes étapes de la démarche
- Définir un plan de communication pour mobiliser son équipe
- Démarches, outils de recueil et d'évaluation pour la mise en œuvre de la démarche qualité

PROGRAMME :

- S'engager dans une démarche qualité : définition et enjeux pour la structure
- La mise en œuvre
- Les facteurs de succès
- Les étapes
- Les liens avec la démarche de certification
- Les axes de l'évaluation
- Le parcours de l'utilisateur
- Ressources humaines et organisation
- Une démarche coopérative : communication et mobilisation de l'équipe
- Les outils

NOTRE DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE — EVALUATION & LIVRABLES

- Les apports de connaissances seront articulés autour des questions issues de la pratique professionnelle.
- Les professionnels seront sollicités pour analyser, évaluer ce qui pose des difficultés dans leur pratique, prendre du recul et proposer des pistes d'amélioration à partir de situations concrètes.
- Elle privilégiera des méthodes pédagogiques actives et interactives.
- L'évaluation des acquis est réalisée tout au long de la formation, à l'aide de techniques et outils choisis par l'intervenant.
- La satisfaction des participants est évaluée à l'aide d'un questionnaire et par un « tour de table ».
- L'intervenant fournit un support synthétisant les points clés de la formation.
- Un certificat de réalisation est délivré aux participants.